



## Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa

*Ufficio Unico Contratti e Risorse*

### CAPITOLATO TECNICO

**Acquisizione dei servizi di assistenza e manutenzione in scadenza per gli apparati di Centro Stella in esercizio presso il CED della G.A. e associati servizi professionali - CIG 85032808A2.**

## **1. PREMESSA**

Al fine di assicurare il necessario supporto tecnico specialistico per i prodotti hardware e software che garantiscono il corretto funzionamento degli apparati di core network in esercizio presso il CED della Giustizia Amministrativa, questo Ufficio intende acquisire la subscription di un pacchetto di servizi di assistenza e manutenzione, per il supporto tecnico a livello di produzione, in scadenza per gli apparati di Centro Stella in esercizio presso il CED della G.A., di seguito dettagliati, con una copertura complessiva contrattuale massima di 24 mesi, con relativi servizi professionali.

## **2. OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTI STIMATI**

### **2.1 Oggetto dell'appalto**

L'oggetto dell'appalto è l'acquisizione dei servizi di manutenzione e assistenza tecnica in scadenza degli apparati di Centro Stella già in esercizio all'interno dell'infrastruttura tecnologica dell'Amministrazione, prevedendo anche i necessari aggiornamenti software con i relativi servizi professionali.

Si ritiene quindi necessaria la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione per hardware e software concernenti i dispositivi di connettività di core network, così come indicati nella Tabella allegata (all. 1), suddivisa tra apparati core di centro stella e switch e type lybrary a corredo.

L'oggetto dell'appalto è costituito da:

- a) il servizio di manutenzione generale dell'intera fornitura hardware e software (IOS) la cui configurazione è descritta nella tabella;
- b) il servizio accessorio di assistenza – supporto specialistico per particolari interventi da effettuarsi on site con personale qualificato sugli apparati di rete e di centro stella sopra riportati;
- c) fornitura in opera/installazione di materiale e componenti di ricambio, nell'ambito del servizio di manutenzione generale di cui alla lett. a).

#### **2.1.1. Servizio di assistenza e manutenzione**

In particolare, i servizi di assistenza e manutenzione generale (IOS) a chiamata dovranno essere erogati in forma di reperibilità, ossia quando occorra all'Amministrazione.

Tale reperibilità dovrà essere garantita in modalità Mission Critical con "copertura oraria H24, 7 giorni su 7 e sostituzioni delle parti in 4 ore", con ciò intendendosi che, a seguito della richiesta di assistenza ricevuta mediante il punto di contatto (call center) telefonicamente o via email, il

Fornitore deve rendere disponibile da remoto o on site personale tecnico – con profilo di sistemista o superiore - per il supporto o l'intervento richiesto entro 4 ore lavorative dalla chiamata 24 ore su 24, 7 giorni su 7, compresi i giorni festivi per 365 giorni l'anno.

Nello specifico dovranno comunque essere assicurati gli SLA (Service Level Agreement) relativi ai tempi di risposta rispettivamente previsti per i servizi di assistenza e manutenzione, associati ai prodotti CISCO e HP in tabella con le Priority ivi collegate, come di seguito specificati:

- Servizio di Manutenzione “Smart Net Total Care 24x7x4” per i dispositivi in Tabella ove applicabile, del tipo CISCO C6880, Nexus 5548UP, Nexus 2232TM-E, etc., con intervento da remoto o on-site con copertura oraria H24, 7 giorni su 7 e sostituzioni delle parti in 4 ore;
- Servizio di Manutenzione “HPE Foundation Care NBD Service” per la libreria Tape HP StoreEver MSL6480, avente Serial Number: DEC451061P.

Il Servizio “Smart Net” è descritto al seguente link ufficiale Cisco:

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/cloud-systems-management/smart-net-total-care/datasheet-c78-735459.html?dtid=osscdc000283>

Il Servizio HPE Foundation Care NBD Service è descritto al seguente link ufficiale HP:

<https://www.hpe.com/it/it/product-catalog/services/pip.1010886849.html>

L'esecuzione dell'intervento dovrà comunque essere garantita entro 36 ore lavorative dalla richiesta dell'Amministrazione, salvo quanto in appresso indicato.

Con l'acquisizione di tali servizi in caso di qualsiasi malfunzionamento hardware/software o guasto relativamente alle parti individuate attraverso i Serial Number riportati in Tabella, sarà possibile aprire ufficialmente con la casa madre (CISCO o HP) un "case" per la risoluzione del problema segnalato, direttamente dall'Amministrazione attraverso il portale e/o il call center del produttore degli apparati ovvero indirettamente aprendo una segnalazione al Fornitore mediante i numeri telefonici e/o la email messi a disposizione per i servizi erogati in oggetto.

Mediante i servizi sopra descritti il Fornitore dovrà garantire il perfetto stato di funzionamento dei relativi prodotti hardware e software in funzione presso la G.A., provvedendo a fornire l'assistenza tecnica e ponendo in essere tutte le attività necessarie al loro funzionamento ed alla risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata del servizio.

Nell'ambito di questi servizi, che devono essere prestati dal Fornitore nel rispetto degli SLA previsti, devono essere, comunque, assicurate (anche ove non specificamente indicate nei pacchetti di servizi CISCO e HP sopra descritti):

- ✓ la manutenzione preventiva che include interventi per evitare l'insorgere di malfunzionamenti;
- ✓ la manutenzione correttiva che include le azioni volte a garantire una pronta correzione dei malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità anche attraverso attività di supporto on-site;
- ✓ la manutenzione evolutiva comprendente tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi all'ultima release disponibile sul mercato.

In particolare, **il servizio di manutenzione consiste** in:

1. riparazione dei guasti, blocchi o altri inconvenienti hardware e/o software che dovessero verificarsi;
2. sostituzione di tutte le parti non più funzionanti con quelle di ricambio;
3. aggiornamento di tutte le versioni del software non funzionanti o con funzionalità limitate o bloccate con release del software opportunamente corrette per fruire a pieno di tutte le funzionalità offerte dal pacchetto software in possesso;
4. esecuzione delle prove, dei controlli necessari e di ogni altra attività (tuning ed integrazione continua con l'infrastruttura informatica della G.A.) necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento delle apparecchiature e del software.

Per malfunzionamento delle apparecchiature e/o del software si intende ogni difformità hardware e software del prodotto in esecuzione dalle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

L'aggiudicatario si impegna ad erogare anche la manutenzione preventiva, che consiste in interventi, anche periodici, concordati con l'Amministrazione (ad es: regolazioni, controlli, aggiornamenti firmware, ottimizzazioni, sostituzioni hardware o dell'applicativo in funzione migliorativa rispetto alla configurazione delle macchine o del pacchetto software rilasciato in precedenza) finalizzati all'ottimizzazione ed all'aggiornamento dei sistemi oggetto del servizio.

L'Amministrazione ha stimato che, al fine di garantire la perfetta funzionalità dei prodotti ed a prevenirne i malfunzionamenti, potrebbe essere necessario il numero indicato di interventi di manutenzione preventiva con le relative modalità di espletamento di cui al successivo punto

Per il servizio di manutenzione (sia preventiva che correttiva che evolutiva) l'Amministrazione ha valutato che normalmente gli interventi effettuabili da remoto (rilascio automatizzato o semiautomatico di nuove versioni dei firmware e dei software di gestione, regolazioni periodiche e controllo dei sistemi, tuning e integrazione continua con l'infrastruttura informatica del Consiglio di Stato, etc.) sono prevalenti nel servizio di assistenza rispetto agli interventi di manutenzione previsti on site (fornitura e successiva installazione delle parti di ricambio, etc.).

In particolare, **gli interventi di manutenzione complessivamente necessari sono stati stimati dall'Amministrazione in numero orientativo di 24 per l'intera durata del servizio, distinti come segue: n. 14 da remoto e 10 presso la sede dell'amministrazione (on site).**

Detta stima non deve intendersi come limite massimo agli eventuali, ulteriori interventi richiedibili/necessari durante l'espletamento del servizio.

Il servizio di manutenzione ed assistenza generale correttiva, preventiva ed evolutiva a chiamata deve essere erogato in forma di reperibilità, ossia quando occorra all'Amministrazione.

Si ribadisce, pertanto, che ogni singolo intervento di manutenzione, sia essa correttiva che preventiva od evolutiva, comprende l'espletamento di tutte le attività necessarie al completamento dell'intervento medesimo compresa la sostituzione di parti/componenti di ricambio, ove necessaria.

Ogni intervento deve essere iniziato al massimo entro il giorno lavorativo successivo alla chiamata, a seguito di specifici accordi con l'Amministrazione, e deve terminare entro le successive 8 ore lavorative, salvo migliore tempistica richiesta dall'Amministrazione in base agli SLA previsti dal Service CISCO o HP acquistato. In caso di comprovati impedimenti di forza maggiore o salvo specifici accordi con l'Amministrazione (ad es. nel caso di rilascio in automatico di aggiornamenti software da remoto per cui è tecnicamente necessaria una durata più lunga), il completamento dell'intervento (compresa la sostituzione di parti/componenti di ricambio, ove necessaria) potrà avvenire con tempistiche maggiori.

In ogni caso il completamento dell'intervento dovrà essere effettuato entro 24 ore consecutive dall'inizio del medesimo.

Salvo ipotesi di impedimenti insuperabili non addebitabili all'aggiudicatario (forza maggiore) non è in alcun caso consentito, per ogni intervento dei Service indicati, un tempo di risposta superiore alle relative Priority CISCO o HP, come sopra descritte.

Almeno 30 giorni prima della scadenza di ogni semestre a partire dalla data di inizio del servizio, l'operatore economico dovrà proporre all'Amministrazione (se essa non lo abbia già richiesto) un intervento di manutenzione preventiva per controlli e verifiche di funzionamento.

Detti interventi di manutenzione preventiva periodica dovranno essere proposti all'Amministrazione all'indirizzo PEC dell'ufficio scrivente e via mail per conoscenza al RUP dell'esecuzione ed al DEC

Nel caso l'Amministrazione non rifiuti espressamente la proposta di intervento entro 15 giorni dalla ricezione della suddetta comunicazione, la stessa si intende autorizzata e dovrà essere effettuata dall'aggiudicatario concordandone modalità e tempistiche con l'Amministrazione.

L'intervento di manutenzione preventiva on site è richiesto dall'Amministrazione o proposto dall'aggiudicatario ove ne riscontri la necessità tecnica.

Per ogni intervento di manutenzione, l'aggiudicatario dovrà comunicare all'indirizzo PEC dell'Ufficio scrivente, nonché per conoscenza, via mail al RUP dell'esecuzione ed al DEC, con congruo anticipo, il giorno e l'ora dell'intervento richiesto o autorizzato.

Per ogni intervento di manutenzione, dovrà essere redatta dall'aggiudicatario un'apposita "nota di intervento", in formato elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto intervento, nonché le prestazioni effettuate.

In particolare dovranno essere registrati:

- il numero identificativo dell'apparecchiatura soggetta a intervento;
- il numero identificativo della chiamata;
- l'ora ed il giorno della chiamata;
- il numero identificativo del problema;
- il luogo di esecuzione dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'esito dell'intervento, con indicazione dell'ora e del giorno dell'avvenuto ripristino (o di chiusura dell'intervento);
- la durata dell'intervento;
- la dichiarazione delle ragioni tecniche che comportano il superamento della relativa Priority (se del caso).

Al fine della relativa validità la suddetta nota d'intervento dovrà essere sottoscritta da un rappresentante dell'Amministrazione ed inoltrata all'indirizzo PEC dell'Ufficio scrivente, nonché per conoscenza, via mail al RUP dell'esecuzione ed al DEC.

## **2.1.2. Servizio di assistenza specialistica a consumo**

**L'Amministrazione ha stimato inoltre di aver bisogno nell'arco dei 24 mesi di almeno 12 possibili giornate di assistenza specialistica per specifiche attività** (configurazioni particolari sui sistemi, tuning specifici con apparati gestiti da terze parti, etc.) erogate presso i

propri uffici tecnici attraverso le prestazioni di un tecnico altamente qualificato con profilo professionale almeno di sistemista senior; l'utilizzo delle giornate di assistenza, nell'arco temporale suddetto avviene a consumo e su richiesta dell'Amministrazione. L'Amministrazione, pertanto, non è in alcun modo vincolata all'utilizzo delle giornate di supporto specialistico. Detti interventi dovranno essere di volta in volta, preventivamente concordati (via mail) con il RUP della fase esecutiva e/o il DEC ove nominato, con indicazione del tipo di intervento, della data di esecuzione e del nominativo del tecnico che li eseguirà.

Ogni intervento deve essere effettuato e completato entro la durata massima (salvo diversa e condivisa necessità) di 8 ore lavorative dall'inizio del medesimo in base alla data ed ora preventivamente concordate con l'Amministrazione.

Ogni singolo intervento dovrà essere verbalizzato con analoga "nota" di cui al punto 2.1.1 ed accettato dal RUP della fase esecutiva o dal DEC ove nominato.

### **2.1.3 Servizio di Call center**

A partire dalla data di inizio del servizio l'operatore economico affidatario deve mettere a disposizione dell'Amministrazione un punto di accesso (call center) fornendo un numero unico ed un indirizzo mail ai quali l'amministrazione indirizzerà le richieste d'intervento, con copertura 24x7x365, con ciò intendendosi nella fascia oraria di disponibilità 0-24, per 7 giorni a settimana per 365 giorni all'anno.

Dovranno essere garantiti i seguenti livelli minimi di servizio:

1- per le chiamate:

a) Risposta entro 30", per l'80% delle chiamate ricevute.

b) Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%.

2- Per le mail riscontro entro 2 ore lavorative.

### **2.1.4 Curricula del personale impiegato sull'appalto**

Entro il termine di 3 giorni lavorativi dalla data di inizio del servizio oggetto della fornitura l'operatore economico deve fornire all'Amministrazione i curricula del dipendente/i che sarà/saranno dedicato/i ai servizi di manutenzione e supporto specialistico (con profilo di sistemista senior).

### **2.1.5 Piano operativo**

Entro e non oltre la data di inizio del servizio, come riportata nel successivo art. 3, il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione ed in particolare all'Ufficio competente per la fase di esecuzione Ufficio CED, Rete, Sicurezza e Dotazioni Informatiche tramite PEC: ced.spi@g-

cert.it, e per conoscenza al RUP nominato per la fase esecutiva (Ing. Claudio Scotognella: c.scotognella@giustizia-amministrativa.it) e al DEC (Dott.. Michele Tangi: m.tangi@giustizia-amministrativa.it) la comunicazione relativa al rinnovo dei servizi di manutenzione ed assistenza, allegando l'eventuale Piano Operativo aggiuntivo per l'implementazione degli aggiornamenti software ove previsti, con relativo cronoprogramma, indicando in dettaglio i tempi e le risorse impiegate, con l'obiettivo della minimizzazione delle interruzioni di servizio della rete e dei servizi in produzione.

Entro 7 giorni lavorativi dalla suddetta data di inizio del servizio il Fornitore dovrà, altresì:

- a) provvedere ad installare e configurare tutte le apparecchiature con l'eventuale software di aggiornamento oggetto della presente fornitura di concerto con l'Ufficio Ced, Rete, Sicurezza e dotazioni informatiche del Servizio per l'Informatica della Giustizia Amministrativa, nonché ad effettuare i test di avvio operativo dei sistemi.
- b) produrre all'amministrazione tutta la documentazione necessaria ad attestare il periodo di validità del servizio di assistenza e manutenzione come previsto sugli apparati in oggetto tramite i serial number ed attraverso le attestazioni/le dichiarazioni rilasciate dalla casa madre al Fornitore sui prodotti/servizi in Tabella.

In assenza di quanto sopra non potrà procedersi alla verifica di conformità secondo le tempistiche successivamente indicate, fatta salva l'applicazione delle relative penali per ogni giorno di ritardo oltre il termine perentorio suindicato.

La G.A. si riserva, in qualsiasi momento, di potere richiedere ai Costruttori tutte le verifiche utili a documentarne l'origine dei prodotti e dei servizi forniti su di essi tramite il serial number degli apparati in possesso, per poter utilizzare, per tali apparati, i servizi del Costruttore per la risoluzione di eventuali problemi (malfunzionamenti/bug software/etc.).

Tutte le licenze dei prodotti hardware e software dovranno essere intestate alla G.A. e corredate dalla manualistica e dai supporti su DVD/CD-ROM, redatti in lingua italiana, ove disponibili.

L'Amministrazione, a tutela dei propri interessi, si riserva comunque di effettuare, in qualsiasi istante, verifiche dirette con il produttore e di richiedere alla Ditta Aggiudicataria conferma scritta di quanto sopra e/o dichiarazione scritta dalla casa madre.

Dette comunicazioni dovranno essere effettuate mediante posta elettronica certificata dell'Ufficio scrivente e per conoscenza al RUP ed al DEC.

Il mancato rispetto delle tempistiche sopra riportate comporterà l'applicazione delle penali come descritte nell'art. 8 del presente capitolo.

## **2.2 Importo dell'appalto**

**2.2.1 – Servizi a canone.** Per tutti i servizi di manutenzione come descritti al par. 2.1.1, eseguiti con modalità di reperibilità o periodica, da remoto ed on site, l'Amministrazione ha stimato un canone di importo massimo complessivo - soggetto a ribasso unico - pari ad Euro 114.000,00 oltre iva, compresi i costi della manodopera e delle eventuali parti/componenti di ricambio che dovessero rendersi necessarie per il corretto funzionamento degli apparati, calcolati sulla base di listini commerciali riferibili ai produttori CISCO e HP.

Il suddetto importo è comprensivo dei costi della manodopera che, sulla base delle circa 24 giornate stimate di assistenza e manutenzione nei 24 mesi, è stato determinato dall'Amministrazione in Euro 4.790,40 (calcolato sul costo medio orario per 8 ore lavorative giornaliere per 24 giornate di interventi di manutenzione).

Il costo complessivo della manodopera è stato stimato sulla base delle tabelle ministeriali (all. 9) approvate con decreto 19 maggio 2010, pubblicato sul sito web istituzionale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, concernente la determinazione del costo medio orario del lavoro per il personale dipendente da imprese del terziario, distribuzione e servizi tenendo conto delle necessarie qualifiche professionali (sistemista senior, appartenente al I livello, con un costo medio orario Euro 24,95), da impiegare nelle attività correlate.

**2.2.2 – Supporto specialistico.** Sulla base del livello medio di mercato di analoghe figure professionali (stimati Euro 500,00 per giornata/uomo), l'importo complessivo stimato per il supporto specialistico – soggetto a ribasso - è pari ad Euro 6.000,00 oltre IVA. L'importo di ogni singola giornata/uomo di supporto specialistico sarà determinato suddividendo l'importo complessivo offerto per il servizio in questione in sede di gara per il n. di giornate massimo sopraindicato (n. 12).

## **3. DURATA CONTRATTUALE**

La durata massima dei servizi oggetto dell'affidamento è di 24 mesi a partire dal 14/12/2020, ad eccezione dei servizi contrassegnati in Tabella con il simbolo (\*) per i quali l'inizio dei servizi è previsto dal 25/03/2021. Nel caso la stipula avvenga prima del 14/12/2020, il periodo di durata del contratto andrà quindi dal 14/12/2020 al 13/12/2022, data di terminazione di tutti i servizi ancorché alcuni di essi abbiano data d'inizio successiva, come suindicato.

Nel caso che per evenienze procedurali la data di stipula del contratto sia successiva al 14/12/2020, la decorrenza dei servizi per i quali è prevista tale data iniziale sarà posticipata alla data di stipula del contratto, ferma restando la data di scadenza del 13/12/2022 per tutti i servizi. In tal caso, gli eventuali maggiori importi indicati dall'Operatore Economico in sede di

offerta per una durata di servizio maggiore non saranno dovuti dall'Amministrazione e detto importo verrà corrisposto previa sua riparametrazione ai mesi/giorni di effettiva durata.

In corso di esecuzione la durata del contratto potrà essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente, ai sensi dell'art. 106, comma 11, del codice degli appalti.

In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto alle stesse condizioni o più favorevoli per l'Amministrazione.

#### **4. COPERTURA ASSICURATIVA**

L'aggiudicatario contraente assumerà in proprio ogni responsabilità per perdite patrimoniali, eventualmente, cagionate all'Amministrazione in conseguenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

L'impresa aggiudicataria è tenuta a produrre al RUP competente per l'esecuzione del contratto – entro la data di inizio del servizio - apposita polizza assicurativa R.C., comprensiva della responsabilità civile verso terzi, a copertura dei danni derivanti dall'esecuzione del servizio.

Il massimale della polizza assicurativa è pari ad almeno Euro 500.000,00 per ogni evento dannoso o sinistro, oltre spese legali.

Resta ferma l'intera responsabilità dell'aggiudicatario anche per danni eventualmente non coperti ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

Il Fornitore, qualora sia già in possesso della polizza di cui al presente articolo, provvede ove necessario all'adeguamento del massimale ovvero della durata al fine di dare integrale copertura al servizio oggetto del presente appalto.

L'impresa, inoltre, è tenuta ad osservare tutte le disposizioni provenienti dall'Amministrazione, assumendo a suo carico tutte le responsabilità civili e penali relative allo svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto, nonché ogni responsabilità per danni alle persone, alle cose ed a terzi che comunque possano derivare in conseguenza dell'affidamento.

#### **5. REFERENTE DEL SERVIZIO – RUP DELL'ESECUZIONE E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE – COMUNICAZIONI FASE ESECUTIVA**

Nell'ambito del servizio in appalto vengono individuate le seguenti figure/funzioni:

- a) Referente o Responsabile dell'Impresa, al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale.

Entro il termine di tre giorni dalla stipula del contratto, l'aggiudicatario dovrà indicare i propri recapiti (telefono, fax e PEC), il nominativo del Referente (ed i suoi recapiti), che si interfacerà

con l'Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi e più in generale che rappresenti l'aggiudicatario medesimo.

Le comunicazioni, gli eventuali disservizi e/o inadempienze, fatte al Referente si intendono come direttamente presentate al Fornitore.

b) Il RUP per la fase esecutiva, appositamente nominato dall'Ufficio Ufficio CED, Rete, Sicurezza e Dotazioni Informatiche per assolvere agli adempimenti attinenti alla fase esecutiva (es. penali, autorizzazione varianti etc.) previsti dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici.

c) Il Direttore dell'esecuzione, nominato dall'Amministrazione, con l'incarico di verifica e controllo della corretta e puntuale esecuzione del servizio.

Il RUP della fase esecutiva è l'Ing. Claudio Scotognella Tel.: 06.68273159 – email: [c.scotognella@giustizia-amministrativa.it](mailto:c.scotognella@giustizia-amministrativa.it).

Il DEC è il Dott. Michele Tangi Tel.: 06.68273278 – email: [m.tangi@giustizia-amministrativa.it](mailto:m.tangi@giustizia-amministrativa.it).

**Dopo la stipula del contratto e per tutte le questioni e vicende inerenti la fase esecutiva del contratto l'aggiudicatario dovrà contattare il RUP dell'esecuzione ed il DEC, nonché effettuare le relative comunicazioni presso i seguenti indirizzi dell'Ufficio CED, Rete, Sicurezza e Dotazioni Informatiche: PEC: [ced.spi@ga-cert.it](mailto:ced.spi@ga-cert.it);**

## 6. VERIFICA DI CONFORMITA' – FATTURAZIONE

Le verifiche di conformità che riguarderanno sia il servizio a canone sia le giornate di supporto specialistico eventualmente utilizzate nel periodo di riferimento, avranno cadenza periodica a decorrere dalla data di inizio del servizio. In particolare le prime due verifiche avranno cadenza semestrale mentre quella finale avverrà a conclusione del servizio, a prescindere dal numero di mesi di servizio residui.

L'importo del canone, che verrà corrisposto con la medesima cadenza periodica delle verifiche (due rate semestrali e saldo finale), verrà individuato in base agli importi dovuti per i servizi attivi ed effettivamente erogati nel periodo di riferimento. Tali importi saranno calcolati proporzionando gli importi offerti globalmente per ciascun servizio (come da modulo offerta economica all. 6 o come riparametrati ai sensi dell'art. 3) ai mesi/giorni di effettiva erogazione nel periodo di riferimento della verifica di conformità/fatturazione.

L'importo del servizio di supporto specialistico a consumo sarà corrisposto, sempre con la medesima cadenza suddetta, e calcolato moltiplicando l'importo offerto nell' all. 6 per il numero di giornate effettivamente svolte.

In particolare, il fornitore, scaduto il periodo di servizio soggetto a verifica dovrà

comunicare al RUP della fase esecutiva ed al DEC il “pronti alla verifica di conformità”, producendo un’attestazione mensile dettagliata degli interventi effettuati e degli importi da fatturare, per ciascun servizio di manutenzione e per le giornate di supporto specialistico a consumo effettivamente erogati nel periodo di riferimento.

Le operazioni di verifica di conformità si svolgeranno in due fasi:

- Fase 1: verifica inventariale;
- Fase 2: verifica funzionale.

Durante la verifica inventariale, l’Amministrazione certificherà la correttezza di ogni documentazione presentata necessaria ad attestare il corretto rinnovo delle manutenzioni software e dei restatement, ove previsti, compresi i serial number dei dispositivi ed i codici di rinnovo forniti dalle case produttrici.

Durante la verifica funzionale, possibile con l’utilizzo effettivo delle licenze, l’Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare ulteriori controlli, mirati a accettare la corretta funzionalità hardware/software.

Nel caso si renda necessario, il Fornitore deve garantire tutta l’assistenza necessaria e mettere a disposizione dell’Amministrazione tutte le apparecchiature e i mezzi essenziali per l’effettuazione delle ulteriori verifiche.

Entro 7 giorni lavorativi dalla suddetta comunicazione di “pronti alla verifica”, salvo non siano necessarie integrazioni documentali o particolari accertamenti tecnici, il RUP dell’esecuzione procederà all’emissione del certificato di regolare esecuzione.

L’emissione della fattura in formato elettronico avverrà previo nulla osta dell’Amministrazione che sarà comunicato all’operatore economico a seguito del rilascio del certificato di verifica di conformità.

In deroga all’art. 113 bis d.lgs n. 50/2016, trattandosi di contratto caratterizzato da particolari caratteristiche tecniche il pagamento è eseguito entro 60 (sessanta) giorni dalla data di emissione del certificato di verifica di conformità, mediante bonifico bancario sul conto corrente dedicato alle commesse pubbliche, appositamente indicato dalla Società ai sensi della legge n. 136 del 13 agosto 2010 e s. m. i.

Il fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note all’Amministrazione le variazioni che si dovessero verificare circa le modalità di accredito di cui sopra. In difetto di tale comunicazione, anche qualora le variazioni fossero pubblicate nei modi di legge, la Società non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi nei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

Detto termine di pagamento è sospeso dal giorno di invio del nulla osta alla fatturazione

di cui sopra al giorno di invio della fattura da parte dell'operatore economico affidatario.

**La fattura deve fare espresso riferimento al contratto e contenere gli elementi di seguito descritti: denominazione Ente: Uffici Amministrativi del Consiglio di Stato e dei Tribunali Amministrativi Regionali; codice fiscale: 80427570587; denominazione ufficio: Ufficio Pianificazione e Controllo; codice univoco ufficio: JGENHA; e CIG in intestazione.**

Le fatture non in regola con le norme fiscali vigenti o emesse in contrasto con le previsioni del presente atto, non sono ritenute valide e, pertanto, saranno rifiutate.

La fattura deve indicare l'importo totale, la ritenuta dello 0,50% prevista dall'art. 30, comma 5 bis d.lgs 50/2016 - da calcolarsi sull'imponibile - e l'importo complessivo da corrispondere.

La somma corrispondente alla ritenuta dello 0,50% è svincolata nei modi e nei tempi previsti dall'art. 30, comma 5, d.lgs. 50/2016.

E' fatto divieto all'impresa di cedere il contratto, fatte salve le vicende soggettive dell'esecutore del contratto a pena di inefficacia assoluta della cessione stessa, secondo quanto previsto dall'art. 105, comma 1, D.lgs n. 50/2016; la cessione dei crediti derivanti dal contratto, anche a banche ed intermediari finanziari, deve essere effettuata ai sensi dell'art. 106, comma 13, d.lgs. n. 50/2016; l'impresa, al momento della stipula del contratto, deve comunque preavvisare la stazione appaltante dell'intenzione di cedere il credito. Il preavviso non sostituisce le notifiche degli atti di cessione di cui all'articolo citato né la possibilità di rifiutare la cessione nel termine indicato dalla norma citata;

## **7. ADEMPIMENTI IN MATERIA DI SICUREZZA**

Durante lo svolgimento del servizio il fornitore è tenuto a rispettare e far rispettare le norme sulla sicurezza sui luoghi di lavoro emanate con D.L.vo n.81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

A tal proposito, il Fornitore, al fine di evitare possibili situazioni di intralcio e/o pericolo per la sicurezza, è tenuto a posizionare correttamente tutte le attrezzature necessarie all'erogazione del servizio.

Pur non prevedendo rischi specifici e/o interferenze tali da rendere necessaria una riserva da destinarsi agli oneri della sicurezza per rischi interferenziali, è stato comunque redatto dall'RSPP dell'amministrazione apposito DUVRI (documento unico valutazione rischi), che l'operatore economico sottoscrive per accettazione, impegnandosi altresì ad osservare le cautele e le misure di prevenzione e protezione ivi previste (all. 7)

Inoltre, al fine di adempiere agli obblighi di sicurezza relativi all'emergenza sanitaria legata al COVID-19, l'operatore economico sottoscrive per accettazione anche l'apposito DUVRI

“emergenza covid 19” (all. 8) e assicura che i dipendenti che effettueranno le attività *on-site* si attengano scrupolosamente a quanto prescritto in esso impegnandosi altresì ad osservare le cautele e le misure di prevenzione e protezione ivi previste.

## **8. TUTELA DEI DATI PERSONALI**

L'oggetto del servizio è la manutenzione, configurazione, installazione, tuning e ripristino di guasti legati alle unità fisiche e logiche di core network CISCO e HP.

A livello di tali unità di rete, i dati sono rappresentati come blocchi e stringhe in rappresentazione esadecimale, per di più a blocchi e in forma aggregata e, quindi, in alcun modo riconducibili a dati personali. Pertanto non è previsto che vi sia un trattamento di dati personali da parte del fornitore.

Per quanto riguarda l'apertura di ticket o chiamate, generalmente, al cliente viene assegnato un codice cliente del tutto slegato da qualsiasi identità riferibile a persone fisiche, attraverso cui vengono aperte le chiamate in assistenza e, quindi, non essendo riferibile a identità riconducibili a persone fisiche ai sensi dell'art. 4 comma 1 del GDPR, neanche in questo caso si configurerebbe un trattamento dati personali.

Per configurarsi, del resto, un responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR ci deve essere la chiara volontà del titolare a delegare tutta o una parte delle attività di trattamento a un soggetto esterno che elabora i dati per conto di quest'ultimo.

Nel caso di specie, trattasi di operazioni di assistenza e manutenzione prettamente tecniche nell'ambiente di rete a livello di pacchetto, per cui non sono previste attività di trattamento secondo la definizione del GDPR e quindi di elaborazione, manipolazione, alterazione, modifica, riutilizzo degli stessi, etc. che configurino una gestione delle attività di trattamento dei dati personali per conto della nostra Amministrazione ai sensi del GDPR (cfr. anche il DpCs n. 119 del 28/04/2020) con l'obbligo degli adempimenti conseguenti.

## **9. PENALI**

Qualora si verifichino gli inadempimenti di seguito indicati, troveranno applicazione le penali di seguito riportate:

Inadempimento	Penale
Mancato invio da parte del fornitore dei curricula del personale impiegato sull'appalto nei tempi previsti all'art. 2.1.4	2 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo, dal rispettivo termine indicato.

Mancato invio da parte del Fornitore di un Piano Operativo per l'eventuale aggiornamento del sistema, con relativo cronoprogramma entro la data di inizio del servizio.	2 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo, dal rispettivo termine indicato.
Mancato invio della documentazione necessaria ad attestare il periodo di validità del servizio di assistenza e manutenzione come previsto sugli apparati alla Giustizia Amministrativa entro 7 giorni lavorativi dalla data di inizio del servizio.	2 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo, decorrente dal rispettivo termine indicato.
Mancata attivazione e comunicazione del numero di telefono e della mail del punto di accesso autonomo ( <i>call center</i> ) cui inoltrare le richieste di intervento alla data di inizio del servizio	2 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo, decorrente dal rispettivo termine indicato.
Mancato rispetto dei livelli di servizio di risposta/intervento della manutenzione, secondo gli SLA CISCO o HP	2 per mille sull'importo netto contrattuale per ogni mancata risposta nel termine indicato.
In caso di superamento annuale della percentuale complessiva del 20% di chiamate di assistenza con risposta del call center oltre i 30 secondi e di mail con riscontro oltre 2 ore lavorative da parte del punto di accesso (call center).	1 per mille sull'importo netto contrattuale, per ogni chiamata senza risposta/mail senza riscontro in più rispetto alla percentuale indicata.
In caso di superamento annuale della percentuale complessiva del 4% di chiamate o mail senza alcun riscontro da parte del punto di accesso (call center)	2 per mille sull'importo netto contrattuale, per ogni chiamata senza risposta/mail senza riscontro in più rispetto alla percentuale indicata.
Esecuzione delle prestazioni non compatibilmente con gli SLA previsti dal Service CISCO o HP acquistato e in ogni caso di superamento della durata massima di intervento di 36 ore consecutive dalla richiesta, salvo comprovati impedimenti di forza maggiore o salvo specifici accordi con l'Amministrazione.	2 per mille sull'importo netto contrattuale, per ogni ora lavorativa di ritardo.
Mancata comunicazione da parte dell'impresa, entro tre giorni lavorativi dall'inizio del servizio, del nominativo del responsabile del servizio e mancata comunicazione dei curricula dei dipendenti dedicati agli interventi di manutenzione o di supporto specialistico da cui risulti il profilo di tecnico richiesto;	0,50 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla data di stipula del contratto o rispetto al termine per inviare i curricula.
Mancato utilizzo di personale avente il profilo richiesto.	1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni intervento eseguito con personale non qualificato (a prescindere dalla soluzione del problema riscontrato).
Ritardo rispetto ai tempi d'intervento concordati con l'Amministrazione per l'esecuzione degli interventi di supporto specialistico a consumo/Ritardo nella conclusione dell'intervento di supporto specialistico rispetto alle 8 ore lavorative indicate	1 per mille dell'importo netto contrattuale, per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi concordati/ 1 per mille dell'importo netto contrattuale per il ritardo oltre le 8 h indicate.

Deve considerarsi ritardo passibile delle penali sopra citate anche il caso in cui il contraente esegua le prestazioni contrattuali in modo inesatto ovvero parzialmente difformi a quanto necessario (regola d'arte).

Resta inteso che il valore delle penali non potrà superare il 10% dell'importo complessivo del Contratto, fatto comunque salvo il risarcimento del maggiore danno. Nel caso in cui si raggiunga il suddetto limite del 10%, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto per grave inadempimento.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti articoli, saranno contestati dall'amministrazione tramite PEC, eventualmente anche in occasione dell'emissione del certificato di regolare esecuzione (che in tal caso potrà essere sospesa dal RUP).

L'operatore economico contraente dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni all'Amministrazione nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione.

Qualora, a giudizio dell'Amministrazione, dette deduzioni non siano accoglibili, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate al contraente le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Oltre all'applicazione delle penali, l'aggiudicatario non avrà diritto a percepire il compenso per la prestazione inadempita, che dovrà comunque essere eseguita a regola d'arte.

In caso di adempimento inesatto o parziale, previa contestazione del medesimo, l'amministrazione adotterà il certificato di regolare esecuzione parziale solo per le prestazioni esattamente e correttamente eseguite.

L'importo delle penali sarà esatto mediante incameramento della cauzione ed ove insufficiente anche mediante compensazione sui compensi dovuti all'aggiudicatario per le prestazioni esattamente eseguite.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il fornitore contraente dall'adempire esattamente all'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale, fatta salva la facoltà per l'Amministrazione di risolvere il contratto nei casi in cui questo è consentito.

## **10. CLAUSOLE FINALI**

In ragione di quanto previsto all'art.1, comma 3, dal decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, così come convertito dalla legge 7 agosto 2012 n. 135 e s.m.i., il presente contratto è sottoposto alla condizione risolutiva, senz'obbligo di indennizzo, previa formale comunicazione all'appaltatore, con preavviso non inferiore a quindici giorni, nel caso in cui vengano attivate e

siano disponibili convenzioni stipulate da Consip S.p.A., ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del presente contratto.

Per tutte le controversie stragiudiziali e giudiziali concernenti il contratto cui si riferiscono le presenti condizioni di servizio è competente il Foro di Roma;

le spese di registrazione e di bollo inerenti il contratto sono a carico dell'operatore economico e dovranno essere corrisposte in caso di stipula. Sull'ordinativo dovranno essere apposte marche da bollo nella misura prevista dall'art. 2 del D.M. 20 agosto 1992 e modificato dal decreto legge 26 aprile 2013, n. 43 convertito in legge 24 giugno 2013, n. 71, ovvero potrà in alternativa essere rilasciata apposita dichiarazione di adempimento dell'obbligo fiscale in questione.

Per accettazione  
L'operatore economico